

Electronic Payment Frequently Asked Questions (FAQs)

PREGUNTA: ¿Cuáles son mis opciones?

RESPUESTA: Depósito directo o tarjeta de débito MasterCard®

PREGUNTA: ¿Cómo sé lo que se ha depositado en mi cuenta bancaria o tarjeta de débito?

RESPUESTA: Para ver si hay un depósito en su cuenta bancaria, puede consultar la información de su cuenta bancaria o comunicarse con su banco. Para ver si hay un depósito en su tarjeta de débito MasterCard®, visite www.EPPICard.com o llame al Servicio al cliente de EPPICard al 866-461-4094. Si quiere ver el detalle completo de su depósito, visite www.njdcfpaymentcenter.com o llame al Servicio al cliente dedicado del Departamento de Niños y Familias de New Jersey (DCF) al 844-830-6178.

Preguntas y respuestas sobre el depósito directo

PREGUNTA: ¿Qué es un depósito directo?

RESPUESTA: Con el depósito directo, sus pagos por alimentación y subsidio se depositan electrónicamente en su cuenta bancaria.

PREGUNTA: ¿Cuánto cuesta un depósito directo?

RESPUESTA: El DCF no cobra nada. Debe consultar con su banco para saber si este cobra algún cargo por depósitos directos.

PREGUNTA: ¿Cuáles son las ventajas de usar un depósito directo?

RESPUESTA: Sus pagos se depositan de manera electrónica, segura y conveniente en su cuenta bancaria. Ya no debe esperar a que lleguen los cheques por correo ni esperar en el banco para cobrarlos.

PREGUNTA: Si elijo depósito directo, ¿puedo cambiar de opinión más adelante y elegir la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?

RESPUESTA: Sí. Para cancelar el depósito directo y cambiarse a la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey, debe completar y enviar un Formulario de autorización para depósito directo y marcar la casilla para cancelar el método de pago a través de depósito directo y para la emisión de una tarjeta de débito. Puede encontrar este formulario en www.njdcfpaymentcenter.com.

PREGUNTA: ¿Necesito una cuenta bancaria?

RESPUESTA: Sí. Necesita una cuenta bancaria para el depósito directo.

PREGUNTA: ¿Cómo me inscribo en el depósito directo?

RESPUESTA: Cuando reciba su paquete de inscripción, encontrará un Formulario de autorización para depósito directo incluido. Deberá completar este formulario y enviarlo a la dirección que se indica. Si elige que su depósito directo se deposite en su cuenta corriente, deberá incluir un cheque en blanco nulo de la cuenta corriente donde se realizará el depósito. No se aceptan cheques provisionales. Su nombre debe aparecer en la cuenta. Si elige que su depósito directo se deposite en su cuenta de ahorros, deberá solicitarle a su banco que incluya la cuenta correspondiente y el número de ruta en membrete del banco firmado por un representante del banco. Su nombre debe aparecer en la carta y en la cuenta. **El nombre de su cuenta corriente o de ahorros DEBE coincidir con el nombre del cuidador principal o del padre o la madre asentado en el DCF.**

PREGUNTA: ¿Cómo accedo a los pagos que están depositados en mi cuenta bancaria?

RESPUESTA: Usted puede acceder y usar estos fondos de la misma manera en que accede y usa otros fondos de su cuenta bancaria.

PREGUNTA: ¿Cuándo comenzarán mis pagos a depositarse electrónicamente en mi cuenta bancaria?

RESPUESTA: Cuando recibamos y procesemos su formulario de depósito directo, se prevé que su próximo pago programado se deposite de manera directa. Debe consultar con su banco las políticas de depósitos directos.

PREGUNTA: Tengo cuentas corriente y de ahorros separadas. ¿En qué cuenta se depositarán mis pagos por alimentación y subsidio?

RESPUESTA: Usted puede elegir la cuenta en la que se depositarán sus pagos.

PREGUNTA: ¿Puedo solicitar que mis pagos por alimentación y subsidio se depositen en más de una cuenta?

RESPUESTA: No. Los pagos se depositan en solo una cuenta.

PREGUNTA: Una vez que elijo una cuenta donde se depositarán mis fondos, ¿puedo cambiarla más adelante?

RESPUESTA: Sí. Para cambiar la cuenta, debe completar y volver a enviar el Formulario de autorización para depósito directo y volver a marcar la casilla para cambiar el depósito directo. Puede encontrar este formulario en www.njdcfpaymentcenter.com.

Preguntas y respuestas sobre la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey

PREGUNTA: ¿Qué es la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?

RESPUESTA: Es una tarjeta de débito MasterCard® patrocinada por el banco en la que el DCF depositará electrónicamente sus pagos por alimentación y subsidio en lugar de enviar el cheque por correo.

PREGUNTA: ¿Cómo es la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?

RESPUESTA: Es así:



PREGUNTA: ¿Cómo funciona la tarjeta?

RESPUESTA: La tarjeta funciona como una tarjeta de regalo o una tarjeta de débito que obtiene de su banco, donde se depositarán los fondos electrónicamente.

PREGUNTA: ¿Cuáles son las ventajas de usar la tarjeta?

RESPUESTA: Sus pagos se depositan de manera electrónica, segura y cómoda en su tarjeta. Ya no debe esperar a que lleguen los cheques por correo ni esperar en el banco para cobrarlos.

PREGUNTA: ¿Cómo me inscribo en la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?

RESPUESTA: Cuando reciba su paquete de inscripción, si no completa ni envía el Formulario de autorización para depósito directo, se lo inscribirá automáticamente para la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey.

PREGUNTA: **Si elijo la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey, ¿puedo cambiar de opinión más adelante y elegir depósito directo?**

RESPUESTA: Sí. Para solicitar un Formulario de inscripción de depósito directo, visite www.njdcfpaymentcenter.com. Si tiene más preguntas, llame al Servicio al cliente del DCF al 844-830-6178. Sus pagos se seguirán depositando en la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey hasta que el depósito directo entre en vigencia en su cuenta bancaria.

PREGUNTA: **¿Qué sucede con los fondos en la tarjeta si me cambio a depósito directo?**

RESPUESTA: Los fondos actuales en su tarjeta permanecerán allí hasta que los gaste.

PREGUNTA: **¿Necesito una cuenta bancaria?**

RESPUESTA: No. No necesita una cuenta bancaria para la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey.

PREGUNTA: **¿Recibo una nueva tarjeta con cada pago por alimentación y subsidio?**

RESPUESTA: No. Todos los pagos por alimentación y subsidio serán depositados electrónicamente en la tarjeta que reciba.

PREGUNTA: **¿Puedo hacer depósitos en la tarjeta?**

RESPUESTA: No. Solo el DCF puede hacer depósitos en la tarjeta.

PREGUNTA: **¿Puedo recibir una segunda tarjeta para un miembro de mi familia?**

RESPUESTA: No. Solo se emitirá una tarjeta para el cuidador principal o el padre o la madre asentado en el DCF.

PREGUNTA: **¿Cómo activo mi tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?**

RESPUESTA: Antes de que pueda usar la tarjeta, debe activarla llamando al Servicio al cliente de EPPICard al 1-866-461-4094 para crear un PIN. Los fondos en la tarjeta de débito estarán disponibles cuando la active.

PREGUNTA: **¿Qué es un PIN?**

RESPUESTA: El PIN es el número de identificación personal. Su PIN es un número de 4 dígitos. Mantenga siempre su PIN confidencial. Debe elegir un PIN para activar la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey cuando le llegue por correo.

PREGUNTA: **Después de que reciba mi tarjeta, ¿dónde llamo si tengo preguntas?**

RESPUESTA: Llame al Servicio al cliente de EPPICard al 1-866-461-4094, durante las 24 horas, los 7 días de la semana si sucede lo siguiente:

- Tiene preguntas sobre cómo activar la tarjeta de débito.
- Tiene preguntas sobre cómo usar la tarjeta de débito.
- Se pierde, se daña o le roban la tarjeta de débito.
- No recibió la tarjeta de débito.
- Quiere disputar un cargo.
- La tarjeta de débito fue rechazada.
- Quiere consultar el saldo de la cuenta.
- Tiene preguntas sobre la descripción de cargos.
- Olvidó su PIN.

PREGUNTA: **¿Qué sucede si se pierde, se daña, le roban o nunca recibe la tarjeta de débito?**

RESPUESTA: Los titulares de tarjetas de débito deben comunicarse de inmediato con el Servicio al cliente de EPPICard al 1-866-461-4094 para denunciar que la tarjeta se perdió, se dañó, fue robada o nunca la recibió, y solicitar una nueva.

PREGUNTA: **¿Hay cargos por llamar al Servicio al cliente?**

RESPUESTA: No hay cargos por llamar al Servicio al cliente. Usted puede llamar al Servicio al cliente de EPPICard al 1-866-461-4094, durante las 24 horas, los 7 días de la semana, o visitar www.EPPICard.com.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo usar la tarjeta?

RESPUESTA: Usted puede usar la tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey para hacer lo siguiente:

- Realizar compras, incluso compras en persona, en línea, por teléfono o por correo.
- Obtener dinero en efectivo de cajeros automáticos (ATM) participantes durante las 24 horas, 7 días de la semana.
- Obtener dinero en efectivo de comerciantes.
- Pagar facturas.

Los cargos de transacción en los que incurra, las compras y los retiros de dinero en efectivo se deducirán automáticamente de los fondos disponibles en su tarjeta. Consulte la descripción de cargos llamando al Servicio al cliente de EPPICard al 1-866-461-4094 o visitando www.EPPICard.com.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo consultar el saldo de mi tarjeta?

RESPUESTA: Puede consultar su saldo si realiza lo siguiente:

- Llama al Servicio al cliente de EPPICard al 1-866-461-4094.
- Consulta el saldo en el recibo del ATM.
- Crea una cuenta en www.EPPICard.com.

PREGUNTA: ¿Puedo ver un historial de transacciones de lo que gasté?

RESPUESTA: Sí. Usted puede recibir un informe gratuito de 30 días con la actividad de su cuenta si lo solicita. Si tiene acceso a una computadora, puede acceder al historial gratuito de gastos en línea en www.EPPICard.com.

PREGUNTA: ¿Tiene cargos la tarjeta?

RESPUESTA: En algunos casos, sí. Usted recibirá una descripción de cargos con su tarjeta. Consulte la descripción de cargos o visite www.EPPICard.com para obtener información.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo evitar los cargos?

RESPUESTA: Puede hacerlo si comprende la descripción de cargos.

PREGUNTA: ¿Dónde puedo obtener dinero en efectivo con mi tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?

RESPUESTA: Usted puede obtener dinero en efectivo de cualquier banco o institución financiera que tenga el logotipo de MasterCard®. Todo los bancos MasterCard® deben ofrecer retiros de dinero en efectivo asistidos por un cajero. Para realizar retiros en cajeros automáticos, busque el logotipo de MasterCard®, que se encuentra en más de 892,000 cajeros automáticos en todo el mundo. Consulte la descripción de cargos que recibió con su tarjeta o visite www.EPPICard.com para obtener información.

PREGUNTA: ¿Dónde puedo comprar con mi tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey?

RESPUESTA: Busque el logotipo de MasterCard®. Este logotipo muestra que la tienda acepta su tarjeta de débito MasterCard® del DCF de New Jersey. Además de los supermercados, muchas tiendas minoristas que aceptan MasterCard® le permitirán obtener dinero en efectivo con sus compras. Consulte la descripción de cargos que recibió con su tarjeta o visite www.EPPICard.com para obtener información.